



Nelly
FASHION

Ropa
Calzado
Accesorios
Bolsas & Más

DEVOLUCIONES

Política de devolución

Nuestro objetivo es ofrecer servicios que beneficien a todos nuestros clientes. Esperamos que esté satisfecho con cada compra que realice. En ciertas circunstancias, es posible que desee devolver algunos artículos. Lea nuestra política de devolución a continuación, haremos todo lo posible para ayudarlo.

Artículos Retornables

Los artículos que se pueden devolver/reembolsar o cambiar dentro de la garantía siguen los criterios que se detallan a continuación:

1. Artículos defectuosos dañados / rotos, o sucios a la llegada.
2. Artículos recibidos en la talla / color incorrecto.

*Garantía:

-1 año para la categoría de Grifos e Luces e Iluminación (Excluyendo Bombillas/Tiras de Luces LED/ Tiras de Luces LED/ Decoración y Luz Nocturna)

-30 días para el resto de los artículos

*Devolución de 7 días sin motivos

Si no está satisfecho con su compra y el producto aún está en condiciones nuevas, podemos organizar el reembolso del precio del artículo. **Usted será responsable de pagar los gastos de envío de devolución.** Envíe un boleto de "devolución o cambio" dentro de los **7 días** posteriores a la recepción del pedido.

Nota: Artículos que pueden ser devueltos / reembolsados o intercambiados dentro de los 7 días posteriores a la recepción deben seguir los criterios que se detallan a continuación:

1. Los artículos están en el embalaje original con etiquetas.
2. Los artículos tiene que estar en condiciones completamente nuevas: sin lavar, sin usar y sin alterar.

***14 días para trajes de baño de mujer / Estuches y fundas**

Condiciones de Devolución:

Para los artículos sin problemas de calidad, comprenda que no seremos responsables del costo de envío de devolución. **Todas las solicitudes de devolución deben ser autorizadas por nuestro equipo de servicio al cliente antes de enviarlas a nuestra dirección devuelta.**

Artículos No Retornables

No podemos aceptar devoluciones en las siguientes condiciones:

1. Artículos fuera del plazo de garantía de 30 días.
2. Artículos lavados, usados, sin etiquetas o mal usados.
3. **Los artículos de las siguientes categorías no se pueden devolver por razones del cliente:**

*Razones del cliente: ya no se necesita, se compró por error, no como se esperaba, cambio de opinión, etc.

Antes de hacer una solicitud de devolución

Por cualquier motivo, si desea cancelar su pedido mientras el pedido se encuentra en proceso de envío, deberá esperar hasta recibir el paquete en mano antes de realizar una solicitud de devolución. Debido a que el envío transfronterizo implica procedimientos complicados, despacho de aduana nacional e internacional y transportistas y agencias locales e internacionales.

Si se niega a recibir el paquete de entrega del cartero o no recoge su paquete de entrega en su correo local, nuestros servicios a los clientes no podrán juzgar la situación del paquete y, por lo tanto, no pueden manejar sus solicitudes de devolución.

Si el paquete se devuelve a nuestro almacén debido a **razón personal del cliente (Verifique los detalles a continuación)**, nos pondremos en contacto con usted para re-pagar el franqueo de envío (mediante PayPal) y organizar el reenvío. Sin embargo, **tenga en cuenta que no se emitirá ningún reembolso** en esta situación.

Detalles por motivo personal del cliente:

- * Dirección incorrecta/sin destinatario
- * Información de contacto no válida /sin respuesta a las llamadas de entrega y correos electrónicos
- * El cliente se niega a aceptar el paquete/pagar la tarifa de impuestos/completar el despacho de aduanas
- * No se recolectó el paquete antes de la fecha límite

Dirección de devolución y Reembolsos

Dirección de devolución: Deberá enviar sus productos devueltos a nuestro almacén en China. Envíe siempre un ticket de "[devolución o cambio](#)" al servicio de atención al cliente para obtener la dirección de devolución. NO devuelva su paquete a ninguna

dirección indicada en la etiqueta de envío del paquete recibido, no podemos ser responsables si los paquetes se devuelven a la dirección incorrecta.

Reembolsos: El reembolso se emitirá a su cuenta de crédito de Nelly Fashion. Puede usar los Créditos para pagar un nuevo pedido o retirarlo a la cuenta / tarjeta original que pagó anteriormente. La tarifa de envío original y el seguro no son reembolsables.

Nota:

Si desea devolver el producto, confirme que ha recibido su paquete haciendo clic en "[Orden Recibido](#)". Luego envíe un boleto de "devolución o cambio". No ofrecemos el servicio de etiquetas de devolución. Comuníquese con nuestro servicio de atención al cliente para obtener asesoramiento. **Después de enviar su boleto, nuestro Servicio al Cliente aprobará su solicitud de devolución de acuerdo con nuestra política, garantía, estado del producto y la prueba que proporcionó.**

Tampoco somos responsables de ningún pedido pos-venta que se haya manejado mal sin la aprobación previa de Nelly Fashion. También requerimos justificaciones para cada reclamo, como toma de fotos, prueba de video, etc.

Período de consulta de paquetes rastreables

Tenga en cuenta que todas las compañías navieras solo aceptan consultas enviadas dentro del Período de consulta. Si desea verificar los paquetes que no recibió, comuníquese con el servicio al cliente dentro del período requerido. Gracias por su cooperación:

*Expreso acelerado: **30** días a partir del día de envío

* Correo urgente/Línea prioritaria/ Aéreo económico: **60** días a partir del día enviado

*Servicio postal - seguimiento: **90** días a partir del día enviado

Invitación de revisión y seguimiento de entrega de paquetes

Le enviaremos un correo electrónico de seguimiento de la entrega después de un cierto período de envío y lo invitamos a compartir la experiencia de compra.

* Espero que hayas disfrutado de nuestro servicio. Puede confirmar la entrega y escribir reseñas para ganar recompensas por compras. (Nuestro sistema confirmará automáticamente la entrega si no recibe ninguna actualización de su parte).

* Si aún no ha recibido el paquete, comuníquese con el servicio de atención al cliente para obtener ayuda.

Si necesita ayuda, por favor [Contáctenos](#).